

中京大学図書館ガイダンスについて

渡 辺 英 二

はじめに

図書簡に行けば、人がいる、図書がある（最近では AV 資料等のメディア資料も）、施設がある。何かおもしろい書物を読もうと思って、訪れる者にとっては何か胸高鳴る一瞬であろう。反してさあこれから勉強しようとする者にとっては緊張の一瞬であろう。

さて図書館の中に入ったのはいいけれど、自分の目指す資料がどこにあるかを見つけるのは利用者にとって、一つの大きな問題である。初めて訪れる者には、例えば部屋の角に置いてある引き出しみたいな物を引くとカードが並べてあるが、どうやって使うのかよくわからない。最近ではパソコンの様な物が置いてあるが、どうもよくわからない。気の弱い者にしてみれば思い悩んだあげく、何もできないまま帰るしかないことになる。こういうことを考えると、図書館側の立場としては利用者に気持ちよく安心して図書館を利用して貰うために、何か手だてを考えなくてはならないと思ってしまうのも当然である。例えば利用のための“ガイダンス”（guidance、案内、指導）のようなことを考えねばなるまい。というわけで今回、中京大学図書館（名古屋図書館と豊田図書館で部分的に違いはあると思うが）で行われている利用者の為の図書館のガイダンスについて個人的な立場から感想を交えて紹介したいと思う。（紹介といってもガイダンスを担当した経験を私的観点より追想したいと思う。）

図書館ガイダンスについて

PART 1

図書館として公式に複数人に対してガイダンスを行うのは、毎年4月初旬に行われる新入生を対象とした新入生の図書館ガイダンスと原則として4月から6月に行われるゼミ単位別の図書館ガイダンスがある。それら以外は利用者個人が個別にカウンターへ来て利用の仕方を尋ねるということになる。新入生図書館ガイダンスの概要は以下の通りである。

- ・ 図書館員全員が順番で担当している。
- ・ 学部別に行われる。(名古屋学舎と豊田学舎に分かれて)
- ・ 新入生が対象である。
- ・ 人数は1学部平均約400人を対象とする。
- ・ 全学的な新入生のガイダンスの一貫として行われ、全員参加が原則である。
- ・ 時間は90分で45分を図書館利用の説明に、45分を図書館の主に閉架書庫の案内に充てる。(スケジュールにより閉架書庫の案内が先の場合もある)
- ・ 説明内容は原則として中京大学図書館の「利用案内」の冊子を元としている。(図書館施設の概要、開館時間、貸出の手続きの方法、資料検索手段等について図書館利用の基本的な事柄が説明される。)

特徴としては

- ・ 対象が多人数である。故に教室内が騒然となりやすいし、説明も通り一遍になってしまうくらいがでてくる。
- ・ また閉架書庫の案内も多人数の為、素通りになってしまう。

等の短所が挙げられるが、これらの現象も致し方のないことであろう。前述の様に図書館の説明は「利用案内」に基づいては話されるが、その場所は大抵は大教室であり、対象数はおおよそ300～400名であるので、正直言って話していてどれだけの人がまともに聞いていてくれるのかという懸念はある。たぶん聞く側にとっても45分ずっと座って話を聞くだけで実際図書館の現場へ行き個々の施設の説明を目の当たりに詳しく受けるわけでは

ないので、ぴんときないだろうと思う。話す方もがんばって説明しようと努めるではあろうが、大教室特有のざわめきに根負け？して遺憾ながら思ったようには十分に話せないのではないかと推察される。閉架書庫の案内にしても多人数の為、個々の詳しい説明はできず心ならずも“素通り”の結果となってしまふ。(館内を案内し、見聞し、説明をするいわゆる“図書館ツアー”とは程遠いものになってしまう。)

もう少し詳しく書けば、名古屋学舎は、名古屋図書館へ、豊田学舎は豊田図書館の各々閉架書庫へ入るのだが(ライブラリーサービスセンターは開架なので特に案内はしない)、名古屋図書館の場合は3階の閲覧カウンター横から入り、階段を降り、閉架書庫へと進んでいく。学生はまさしく数珠繋ぎで歩いて行き、一通り通路を通って、1階の出口より出る。ただ普段は学部の学生は閉架書庫に入れないので一つの見聞として(特に新生生にとっては全く初めてであるので)、物珍しいようである。ともかく話し手の立場としては図書館とはこんな所という認識を持ってくればよいと無理にでも納得するのが妥当なところであろう。一応新生生に対して図書館とはこんな所だよというさわりの紹介でその目的は達成されたと図らずも納得すべきであろう。アウトラインだけでも掴んでくれたらと思う。やってみるとわかるのだが、大教室で多人数の学生に“ガイド”するのは存外に骨が折れる(これはたぶん図書館だけでなく他の部署でもそうであるとは思いますが)というのが素直な感想である。(いちいち出席は採らないので、はたしてその学部の新生生全員が参加してくれているのかどうかという疑問がわくのはあまりに邪推に偏っておしかりを受けるであろうか?)

当初から悲観的に書きすぎたが、決して新生生図書館ガイダンスが不必要と言っているのではない。“図書館利用の入門”としては十分にその役割を果たしていると思う。ただ欲を言えば十分な指導までは前述した事情の為できないのが残念であるという心情を言いたかったのである。それを補う意味で後述の図書館ゼミガイダンスが重要な意味を持ってくること

になる。

PART 2

次にゼミ別の図書館ガイダンスについてであるが、その概要は以下の通りである。

- ・一応閲覧係が担当であるが、他の係に適宜応援をお願いしている。
- ・ゼミ別に行われる。
- ・主にゼミのある3、4年生が対象である。(学部によっては基礎ゼミが1、2年生にあるのでそれも含む)
- ・人数は数名より多くて30名くらいまでである。
- ・受講は申請制であり、申請はゼミの教員が行う。
- ・時間は授業時間帯に合わせて各時限に行う。(90分以内)

話す内容に特に決まりはないが、慣例的に「利用案内」を使用している。(全く好きなようにとすると、担当者によって内容が全然異なってしまうのも問題であるので) つまり内容の構成としてはコア (core) な部分は「利用案内」から引用されることにより内容の標準化を守り、その他のフレキシブル (flexible) 部分は担当者の個性に任せるといった具合である。ただ単に話しだけでなく、コンピュータ検索機の使い方の実地指導や閉架書庫の詳しい案内を入れるとよいと思う。また基本的な図書館の利用方法の他にゼミで講義される専門分野の文献探索方法や卒論用の文献探索方法についての指導を要望として出されることも多く (申込書に要望を書く欄が設けてある)、つまりは申請者の要望に添って行くとよいということになる。

特徴としては、

- ・少人数が対象なので個人個人に注意が向けやすく、指導が行き届きやすい。(もちろん5人の時と30人の時では、同じ少人数といっても差があるが)
- ・受講者側の要望が取り入れやすい。

- ・コンピュータ検索機の使い方の実地指導がしやすい。
- ・閉架書庫の案内も余裕を持ってできる。(書庫の中での説明の声が対象者に伝わりやすい)

等の長所が挙げられる。これらの点は新入生の図書館ガイダンスとは対照的である。ここで私のゼミ別図書館ガイダンスの内容を僭越ながら簡単に紹介してみることとする。

まず「利用案内」を見ながら説明するのであるが最初に各館によって開館時間が異なり、夏季休暇などの長期休暇の場合は開館時間が短縮になるので、その説明と注意をし、時間配分の状況によっては貸出手続きや貸出冊数、返却期限等について注意を促す。ただし基本的な事は新入生の図書館ガイダンスで済ましていることと見なして、あまりそれらに時間を費やさないようにしている。一応読めばわかることであるし、ここでしかできないことの方に時間を使うべきであると考えているからである。従ってコンピュータ検索機の使い方の指導を実際に機械に触って貰って指導することになっている。(もちろんその前に一応使い方の説明は直前に簡単に行う。また簡単ではあるが目録カードの引き方も平行的に行っている)

一つのコーナーで固まって使えるコンピュータ検索機は5、6台あるので数人の受講であれば1人1台に、20人程であれば、1台につき4、5人で順番に練習することができる。英文タイプ式のキーボードを使って操作するのであるが、当然得意な人と不得意な人がいて、得意な人はこちらが指示するまでもなくすばやく検索していくが(こういう利用者には特に指導する必要もないのであるが一応つき合っている)、不得意な人にとっては、キー1つ叩くのもしんどいらしく呆然と座って閉口している表情が痛々しく感じる。とはいえこの難関をクリアしていただかないことには、検索できないのでとにかく習うより慣れろでその検索画面の最後まで何とかやっていただいている。公共図書館では画面に直接タッチしてもっと簡単に検索できる方法を採用しているらしいが、中京大学図書館ではキーボードに慣れることが検索の第一歩と励まして指導している次第で

ある。講習内容は学内蔵書に対しての基本的な書名、著者名、分類からの検索を一通りしている。時間があれば国立国会図書館蔵書目録や雑誌記事索引等の検索指導もすべきなのだが、それらを入れるとそれだけで90分は十分かかるので残念だが省略している。

コンピュータ検索機の実地指導の後は、目録コーナーへ行き、簡単に目録の引き方のデモンストレーションと注意点を述べ、次に閉架書庫へと案内をする。基本的にはそのゼミの専門としている書架の位置を紹介している。一応和書、和雑誌、洋書、洋雑誌と一通り案内する。普段学部学生は閉架書庫には入れないのであるが、卒論作成の為という理由で規定の用紙にゼミの教員の印鑑を貰えば、3日間入庫できるという特典があるので、しっかり閉架書庫の位置を確認して下さいと注意を促しての入庫である。

閉架書庫案内後は元の説明していた部屋へ戻った後は、卒論やゼミのレポート等に活用できるように冊子体の「雑誌記事索引」と「学術雑誌総合目録」を簡単に紹介し、その有用性を説明する。次に他大学の図書館を利用する為に必要な「紹介状」や郵送による文献複写のサービス、学生希望図書 of 申し込み等取り扱っている参考業務について紹介し、ガイダンスを終了する。まとめると

- ・図書館の簡単な紹介（10分）
- ・カード目録とコンピュータ検索機の使い方の説明（15分）
- ・コンピュータ検索機の使い方の実地指導（40分）
- ・閉架書庫の案内（15分）
- ・参考業務のサービスの紹介（10分）

となる。90分の限られた時間であるので、効率よくする必要がある。どうしてもコンピュータ検索機の使い方の実地指導に半分くらいの時間をとられてしまうのはしかたがないと思う。時間も90分以内が適当であろう。それ以上越えると説明者する側もされる側も疲れて集中力がなくなると経験上思うからである。

ゼミ別の図書館ガイダンスは対象が少人数であるが故に、ある程度行き

届いた利用指導ができる場であるが、裏を返せば“へたくそな”指導をしてしまうとその利用者を一生？図書館嫌いにさせてしまうことにもなりかねないので、心してかからねばならない。ある意味で責任重大である。これにより図書館大好きになってほしいとまでは言わないが、ガイダンスを受けてよかったと思われるような指導ができればと思う。

PART 3

今年機会があつて私立大学図書館協会東海地区相互協力実務担当者研修会に参加させていただいたが、その中で南山大学大学図書館の利用講習会、ここでいうゼミ別の図書館ガイダンスの紹介（土屋玲氏による）があつたが、そこでは初級、中級、上級とグループを分け、その内容は

- ・初級 “ライブラリーツアー”と称する図書館の施設を案内する。（図書館員が行う）
- ・中級 文献探索や目録探索を中心とした利用指導をする。（図書館員が行う）
- ・上級 専門的な文献の紹介を中心に利用指導する。（図書館員だけでなくガイダンスを依頼した教員にも参加してもらう）

であり（上記は一応私が聞いて理解した内容であり、実際南山大学図書館で行われているものと違っていることもあるので、その際は御容赦をお願いします）、はっきりとレベルでランク分けしている点が系統的であり感心させられた次第である。中京大学のものは上記のものを平均的にミックスされた内容であり、無難な線をいっているのではないかと自己判断している。一応中京大学図書館のゼミ別の図書館ガイダンスにおいてももちろん依頼された教員の参加は自由であるし（もちろん不在でもかまわないが、どちらかというとならぬと教員が同席された方が学生は私語が少なく説明する側としては助かるのであるが）、中には教員自ら専門資料の紹介をされる教員もみえる。おもしろい例として新婚旅行に行きますので、その時間いませんがその時に図書館のガイダンスをよろしくと伝言を残して置かれたこともあり、一瞬びっくりしたがまあめでたいことなので快く承諾したこともある。

PART 4

前述したガイダンス以外では、もちろん他の参考質問も当然あるが例えば検索機の使い方はカウンターに利用者が来て個々に係が対応し、指導するということになる。余程暇な時か、カウンターに係が多くいる時以外は、指導にさける時間は数分であろう。どうしても図書の貸出、返却の業務が優先となり、利用指導は後回しになりがちである。これもしかたのないことであろう。当然係はコンピュータ検索機の使い方にある程度習熟していなくてはならないし、そうでないと利用者を指導することはできない。また係は searcher、operator としての役目もでてくるし、利用者の検索を助ける adviser、navigator としての役目も兼ねてくる。今後インターネット等のメディアが導入される時代が来れば、図書館のガイダンスに費やす時間は検索機器の利用指導にかかる比重がさらに増えてくるの目に見えている。図書館の利用に役立てる目的の利用指導（ガイダンス）の性格もこの情報時代の進歩と共に変わってくるのであろう。

今後の展望

世の電子メディア化の波に乗って、中京大学図書館の蔵書目録データも電算入力化され、当然その検索もコンピュータ検索機で行われる（古いデータについてはまだ目録カードではあるが）ようになってきたことは周知の通りである。図書館を利用する、もう少しつきつめて言えば自分の読みたい資料の有無を調べて、有れば借りるなりして利用するといった行為をする過程に立ちはだかるのが、コンピュータ検索機による資料の検索といった行為である。この“機械”による検索に対して、アレルギー反応を示す利用者は以外と多いのではないだろうか。前述した様に中京大学図書館で公式の利用指導（ガイダンス）は、新入生の図書館ガイダンスとゼミ別の図書館ガイダンスであるが、これに加えて個人別の図書館ガイダンスの時間を設ける必要が近い将来出てくるのではないかと思う。例えば内容はコンピュータ検索機の利用指導のみとし、目的は検索機の使用に慣れて

頂くのを第一とし、回数は月 1 回何曜日の何限目と日時を決めておいて、自由参加型の（仮に定員は20名以下とし）形式で行うという部類のものである。

この原稿を書いている途中に、幸いにも私立大学図書館協会平成 8 年度東海地区研究会研究集会に参加することができ、その研究発表（土屋玲氏による）の中に南山大学図書館では個人の申し込みの利用講習会も行っている報告があり、参考までに前述した南山大学図書館の利用講習の内容も含めてここに引用させていただくことにする。以下、

●利用講習会

時期：春期（4～6月） 秋期（10～11月）

時間：講義時間帯に即して実施（9：00～16：00）

内容：定例の部（週 2 回日時を設定、個人の申し込み）

初級コース…ライブラリーツアー

（講師：参考係 インストラクター：参考係および他係）

中級コース…一般的な文献探索、情報検索

（講師：参考係）

授業の部（随時実施、講義・ゼミ単位の申し込み）

初級コース…ライブラリーツアー

（講師：参考係 インストラクター：参考係および他係）

中級コース…講義に即した文献探索、情報検索

（講師：参考係）

上級コース…講義に即した文献探索、情報検索

（講師：参考係および担当教員）

中京大学図書館と比較すると上記の様に、南山大学図書館では利用講習会（ここでいう図書館ガイダンス）を春期と秋期の 2 期設けているところが、加えての特徴であろう。今後機会があれば、他大学図書館の方法等色々と研究して、図書館ガイダンスをよりよいものにしていきたいと思う。

またシステムの的に可能であればコンピュータ検索機の操作も現在のキーボード操作に加えてより初心者向けの画面タッチ式の操作方法を導入できればより理想的であろう。まだまだ利用者へのサービスの改善点は多い。

おわりに

ガイダンスの後は割と貸出の為の図書館の利用証を作る学生がカウンターを訪れる。これも言い方一つでガイダンスの時に貸出の為の「利用証」はすぐ作らなくてはならないという印象を与える言い方をすれば、利用証作成の申請者が殺到して、カウンターはパニック状態になってしまう。かといってどうでもいいような言い方をすれば、実際に図書を借りる時以外は利用証を作る学生はカウンターに全く来ないだろうし、まあ図書を借りる時か、もしくは暇を見つけて図書館に来たときに利用証を作って下さいとそつなくガイダンス時に奨めるのが、特別な事情がない限りは妥当な言い方であろう。本当に言葉というのは難しく、言葉でもって伝えるガイダンスというのは奥が深く、経験が要る。ガイダンスの出来不出来でその人が図書館が好きになるかきらいになるかと言っても過言ではないと思う。

(もちろんカウンターで苦虫を噛み潰して無愛想な顔をして対応しても利用者は利用の質問に来ないであろうが)

ともかくガイダンスが利用者にとって利用後、満足して図書館を後にする一助となれば幸いである。またガイダンスというのは人と人とのふれあいであり、ひいては図書館は人と人とのふれあいである。そう思いながら自分のガイダンス経験を振り返り、私の拙い文を終わる。経験のある諸先輩方に見れば何か変な事を書いているとおしかりを受けるかもしれないが、よろしく御指導ご鞭撻を願う次第である。

参考資料

- ・「図書館情報学ハンドブック」(丸善)
- ・事例報告「参考業務の実際…南山大学図書館の事例」 《運営業務を中心

に》」(平成8年度第4回東海地区相互協力実務担当者研修会)

南山大学図書館 土屋 玲

- ・「参考業務のOJT」(平成8年度東海地区研究会研究集会研究発表《レ
ジメ》)

南山大学図書館 土屋 玲